

## INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

### “SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO DEL MUSEO NACIONAL DEL PRADO”

EXPEDIENTE Nº: 24AS0116

Área de Desarrollo Digital

**Museo Nacional del Prado**

seguro de Verificación : GEN-ec01-84b6-d70a-0b9f-52ad-c30f-803f-5d8f | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección :  
sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...



**CSV : GEN-ec01-84b6-d70a-0b9f-52ad-c30f-803f-5d8f**

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

**FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER PANTOJA FERRARI | FECHA : 03/06/2024 13:21 | NOTAS : F**

## ÍNDICE

1	Introducción .....	2
2	Descripción de los criterios de valoración .....	2
2.1	Criterio 1: Procesos fundamentales del servicio (hasta 13 puntos) .....	2
2.2	Criterio 2: Procesos facilitadores del servicio (hasta 6 puntos) .....	3
2.3	Criterio 3: Gestión estratégica o gobierno del servicio (hasta 6 puntos) .....	3
3	Valoración de las ofertas presentadas .....	3
3.1	Empresa: Anadat Technology .....	3
3.1.1	Criterio 1: Procesos fundamentales del servicio (hasta 13 puntos) .....	3
3.1.2	Criterio 2: Procesos facilitadores (hasta 6 puntos) .....	4
3.1.3	Criterio 3: Gestión estratégica o gobierno del servicio (hasta 6 puntos) .....	4
3.2	Empresa: Clíck-IT Technologies .....	5
3.2.1	Criterio 1: Procesos fundamentales del servicio (hasta 13 puntos) .....	5
3.2.2	Criterio 2: Procesos facilitadores (hasta 6 puntos) .....	5
3.2.3	Criterio 3: Gestión estratégica o gobierno del servicio (hasta 6 puntos) .....	6
4	Cuadro resumen de puntuaciones .....	6



**CSV : GEN-ec01-84b6-d70a-0b9f-52ad-c30f-803f-5d8f**

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

**FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER PANTOJA FERRARI | FECHA : 03/06/2024 13:21 | NOTAS : F**

## 1 Introducción

El presente Informe Técnico tiene por objeto informar al Órgano de Asistencia acerca de las ofertas presentadas en la tramitación del expediente "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO DEL MUSEO NACIONAL DEL PRADO" (Nº 24AS0116), su valoración técnica razonada, así como sobre su adecuación a las características técnicas requeridas en los pliegos que rigen la licitación.

## 2 Descripción de los criterios de valoración

El expediente de contratación se estructura, en cuanto a su valoración, en diferentes apartados cada uno con su criterio de valoración.

Para cada criterio se valorará, en términos generales, la descripción de cada apartado de la oferta técnica presentada por el licitador, en base al nivel de detalle, coherencia, y adecuación al servicio solicitado y con las siguientes ponderaciones:

- ✓ EXCELENTE (100% puntuación): Máximo nivel de detalle, coherencia y adecuación al servicio requerido.
- ✓ BUENA (75% puntuación): Buen nivel de detalle, coherencia y adecuación al servicio requerido.
- ✓ SUFICIENTE (50% puntuación): Suficiente nivel de detalle, coherencia y adecuación al servicio requerido.
- ✓ PARCIAL (25% puntuación): Parcial nivel de detalle, coherencia y adecuación al servicio requerido.
- ✓ INCOMPLETA (0% puntuación): No se incluye ningún detalle al respecto de dicho apartado, o bien es bastante incompleto o inadecuado para el servicio requerido.

Los apartados y criterios correspondientes en los que se estructura son los siguientes:

### 2.1 Criterio 1: Procesos fundamentales del servicio (hasta 13 puntos)

Como se indicaba anteriormente se valorará, en términos generales, la descripción de este apartado de la oferta técnica presentada por el licitador, en base al nivel de detalle, coherencia, y adecuación al servicio solicitado, con respecto a la siguiente descripción, tal como se detalla en el Documento de Invitación:

Descripción de todos los procesos fundamentales del servicio, con referencia al mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, mantenimiento perfectivo, gestión de garantías, gestión del soporte y gestión de inventario.



CSV : GEN-ec01-84b6-d70a-0b9f-52ad-c30f-803f-5d8f

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER PANTOJA FERRARI | FECHA : 03/06/2024 13:21 | NOTAS : F

## 2.2 Criterio 2: Procesos facilitadores del servicio (hasta 6 puntos)

Se valorará, en términos generales, la descripción de este apartado de la oferta técnica presentada por el licitador, en base al nivel de detalle, coherencia, y adecuación al servicio solicitado, con respecto a la siguiente descripción, tal como se detalla en el Documento de Invitación:

Descripción de los procesos facilitadores, tales como la gestión de la documentación, gestión de la configuración de equipos, gestión del conocimiento, sustitución de recursos, reciclaje de material y capacitación del personal.

## 2.3 Criterio 3: Gestión estratégica o gobierno del servicio (hasta 6 puntos)

Se valorará, en términos generales, la descripción de este apartado de la oferta técnica presentada por el licitador, en base al nivel de detalle, coherencia, y adecuación al servicio solicitado, con respecto a la siguiente descripción, tal como se detalla en el Documento de Invitación:

Descripción de la gestión o gobierno del servicio, refiriendo toda la gestión estratégica y los procesos críticos con referencia a la planificación y organización del servicio, la coordinación y supervisión del mismo, planes de transición y devolución del servicio, el control de la facturación, la comunicación y la gestión del cambio, la monitorización de riesgos y el control de calidad.

## 3 Valoración de las ofertas presentadas

A continuación, se presenta la valoración de las ofertas presentadas por los 2 licitadores, en base a los criterios y aspectos anteriormente expuestos.

### 3.1 Empresa: Anadat Technology

#### 3.1.1 Criterio 1: Procesos fundamentales del servicio (hasta 13 puntos)

La propuesta presentada por el licitador tiene buen nivel de detalle, coherencia y adecuación al servicio.

Realizan una definición de los procesos de los diferentes tipos de mantenimiento (correctivo, preventivo y perfecto), identificando claramente su alcance y estableciendo una operatoria detallada de cada uno. Se sistematizan cada uno de los aspectos que conforman las tareas del proceso de forma coherente.

En cuanto la gestión de garantías y la gestión del soporte, si bien no se incluye un apartado específico en la oferta, del global de la oferta se extrae que proponen un modelo de gestión adecuado de interlocución con los fabricantes para asegurar que los diferentes elementos de la plataforma se mantienen en perfectas condiciones de servicio.



En cuanto a la gestión de inventario, si bien no se incluye un apartado específico en la oferta, igualmente del global de la oferta se extrae cómo garantizarían la gestión del inventario vigente y su actualización, proponiendo adicionalmente la utilización de una herramienta para ello (CMDB), así como la documentación entregable correspondiente.

**Puntuación asignada:** 9,75 PUNTOS. Se le otorga esta puntuación al considerar la propuesta BUENA en términos generales con respecto a la descripción de este apartado y a las necesidades del Museo. Así en lo que se refiere al mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, mantenimiento perfectivo y gestión del soporte, la descripción es bastante buena, mientras que la descripción con relación a la gestión de garantías y gestión de inventario es menos detallada.

### 3.1.2 Criterio 2: Procesos facilitadores (hasta 6 puntos)

La propuesta presentada por el licitador tiene el máximo nivel de detalle, coherencia y adecuación al servicio requerido.

Realizan una definición detallada de los diferentes procesos facilitadores, tanto de la configuración documental sobre el inventario vigente, como de la configuración de equipos, para la que proponen, como ya se mencionaba anteriormente, una herramienta CMDB como repositorio de estos aspectos.

Así mismo la descripción acerca de la gestión del conocimiento es ampliamente detallada en cuanto a la metodología a desarrollar, reflejando los diferentes procedimientos y herramientas a utilizar para asegurar que la información y el conocimiento de los diferentes componentes esté siempre actualizada y accesible al personal involucrado, al igual de cómo se realizaría la transferencia de conocimiento tanto al inicio, como durante y la finalización del contrato.

De igual modo la descripción de como realizarían la sustitución de recursos, reciclaje de material y la capacitación de personal está ampliamente detalla y es coherente con los servicios requeridos.

**Puntuación asignada:** 6 PUNTOS. Se le otorga esta puntuación al considerar la propuesta EXCELENTE con respecto a la descripción de este apartado y a las necesidades del Museo, en lo que se refiere a la gestión de la documentación, gestión de la configuración de equipos, gestión del conocimiento, sustitución de recursos, reciclaje de material y a la capacitación del personal.

### 3.1.3 Criterio 3: Gestión estratégica o gobierno del servicio (hasta 6 puntos)

La propuesta presentada por el licitador tiene el máximo nivel de detalle, coherencia y adecuación al servicio requerido.

Realizan una definición detallada de gestión estratégica o gobierno del servicio, proponiendo diferentes comités ejecutivos para cada tipo de actividad, detallando para cada uno sus funciones y objetivos, responsabilidades, periodicidad, asistentes y documentación implicada.



CSV : GEN-ec01-84b6-d70a-0b9f-52ad-c30f-803f-5d8f

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER PANTOJA FERRARI | FECHA : 03/06/2024 13:21 | NOTAS : F

En cuanto a los planes de transición y devolución del servicio son ampliamente detallados, indicando cual sería el modelo de colaboración, el proceso de transferencia del conocimiento, la integración del entorno de monitorización, el establecimiento de la matriz de notificación y escalado, el sistema de gestión y la identificación de roles involucrados.

De igual modo la gestión de la comunicación, la gestión del cambio, la monitorización de riesgos y el control de la calidad son ampliamente satisfactorias en cuanto a su descripción.

**PUNTUACIÓN ASIGNADA:** 6 PUNTOS. Se le otorga esta puntuación al considerar la propuesta EXCELENTE con respecto a la descripción de este apartado y a las necesidades del Museo, en lo que se refiere a la gestión o gobierno del servicio, detallando toda la gestión estratégica y los procesos críticos con referencia a la planificación y organización del servicio, la coordinación y supervisión del mismo, los planes de transición y devolución del servicio, el control de la facturación, la comunicación y la gestión del cambio, la monitorización de riesgos y el control de calidad.

### 3.2 Empresa: Clíck-IT Technologies

#### 3.2.1 Criterio 1: Procesos fundamentales del servicio (hasta 13 puntos)

La propuesta presentada por el licitador tiene suficiente nivel de detalle, coherencia y adecuación al servicio requerido.

Realizan una definición que no llega ser completamente detallada de los diferentes mantenimientos correctivo, preventivo y perfectivo de forma que no se especifica con un buen detalle la operativa, ni su alcance.

En cuanto a la descripción de la gestión de garantía, soporte y gestión del inventario es incluso menos detallada en su definición que los aspectos anteriores.

**PUNTUACIÓN ASIGNADA:** 6,5 PUNTOS. Se le otorga esta puntuación al considerar la propuesta SUFICIENTE en términos generales con respecto a la descripción de este apartado y a las necesidades del Museo, en lo que se refiere al mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, mantenimiento perfectivo, gestión de garantías, gestión del soporte y gestión de inventario.

#### 3.2.2 Criterio 2: Procesos facilitadores (hasta 6 puntos)

La propuesta presentada por el licitador tiene suficiente nivel de detalle, coherencia y adecuación al servicio requerido.

Únicamente los apartados de gestión de la documentación y capacitación del personal tiene un mayor nivel de detalle que se podría considerar aceptable, mientras que el resto de apartados, gestión de la configuración de equipos, gestión del conocimiento, sustitución de recursos y reciclaje de material, tendrían un nivel de detalle insuficiente.



CSV : GEN-ec01-84b6-d70a-0b9f-52ad-c30f-803f-5d8f

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER PANTOJA FERRARI | FECHA : 03/06/2024 13:21 | NOTAS : F

**PUNTUACIÓN ASIGNADA:** 3 PUNTOS. Se le otorga esta puntuación al considerar la propuesta SUFICIENTE con respecto a la descripción de este apartado y a las necesidades del Museo, en lo que afecta a la gestión de la documentación, gestión de la configuración de equipos, gestión del conocimiento, sustitución de recursos, reciclaje de material y a la capacitación del personal.

### 3.2.3 Criterio 3: Gestión estratégica o gobierno del servicio (hasta 6 puntos)

La propuesta presentada por el licitador tiene buen nivel de detalle, coherencia y adecuación al servicio requerido.

El nivel de detalle de los diferentes apartados de la gestión estratégica o gobierno del servicio se considera buena, especialmente en lo que respecta a la planificación y gestión del servicio, siendo de menor nivel de detalle la coordinación y supervisión de este. En cuanto al plan de transición y devolución del servicio es bastante detallado, mientras que el control de facturación, la comunicación y gestión del cambio, así como la monitorización de riesgos y control de calidad se considera solo con un nivel de detalle suficiente.

**PUNTUACIÓN ASIGNADA:** 4,5 PUNTOS. Se le otorga esta puntuación al considerar la propuesta BUENA con respecto a la descripción de este apartado y a las necesidades del Museo, en lo que atañe a la gestión o gobierno del servicio, detallando adecuadamente toda la gestión estratégica y los procesos críticos con referencia a la planificación y organización del servicio, la coordinación y supervisión del mismo, los planes de transición y devolución del servicio, el control de la facturación, la comunicación y la gestión del cambio, la monitorización de riesgos y el control de calidad.

## 4 Cuadro resumen de puntuaciones

VALORACIÓN TÉCNICA (Hasta 25 puntos)	Licitador 1 (Anadat Technology)	Licitador 2 (Click-IT)
Criterio 1: Procesos fundamentales del servicio (hasta 13 puntos)	9,75	6,5
Criterio 2: Procesos facilitadores (hasta 6 puntos)	6	3
Criterio 3: Gestión estratégica o gobierno del servicio (hasta 6 puntos)	6	4,5
TOTAL	21,75	14
<b>SUPERACIÓN DEL UMBRAL DE PUNTUACIÓN MÍNIMA FIJADO EN EL PCAP (12,5 PUNTOS)</b>	Sí	Sí



*Este documento ha sido firmado electrónicamente, en Madrid, por D. Javier Pantoja Ferrari, Jefe de Área Desarrollo Digital, quien declara responsablemente que no se encuentra incurso en ninguna situación que pueda calificarse de conflicto de intereses y que no concurre en su persona ninguna causa de abstención del artículo 23.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que pueda afectar al procedimiento de licitación. Además se compromete a poner en conocimiento del órgano de contratación, sin dilación, cualquier situación de conflicto de intereses o causa de abstención que dé o pudiera dar lugar a dicho escenario y por último, que conocen que, una declaración de ausencia de conflicto de intereses que se demuestre que sea falsa, acarreará las consecuencias disciplinarias / administrativas / judiciales que establezca la normativa de aplicación.*

seguro de Verificación : GEN-ec01-84b6-d70a-0b9f-52ad-c30f-803f-5d8f | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección :  
sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

[www.museodelprado.es](http://www.museodelprado.es)

7

Ruiz de Alarcón 23  
28014 Madrid  
TEL: 91 330 28 00



**CSV : GEN-ec01-84b6-d70a-0b9f-52ad-c30f-803f-5d8f**

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

**FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER PANTOJA FERRARI | FECHA : 03/06/2024 13:21 | NOTAS : F**